

Thème 1 Mise en situation 1 et corrigé

SUPPORTS APPRENANT

Document 1 : Brief de la Mise en Situation (Cas TechNova Corp)

À l'attention de l'apprenant

Contexte professionnel :

Vous occupez le poste d'Assistant(e) Commercial(e) au sein de l'entreprise TechNova Corp (500 collaborateurs). Votre journée commence par le traitement du flux d'informations entrant.

Votre mission :

Vous disposez d'un flux mixte de 15 pièces commerciales (courriers physiques dans votre bannette et fichiers numériques sur votre espace Moodle). Vous devez analyser, trier et aiguiller ces documents vers les services compétents.

Contraintes de réalisation :

- **Temps alloué** : 15 minutes strictes.
- **Objectif de qualité** : 100 % d'exactitude dans l'identification et le routage.
- **Livrable attendu** : La "Grille de tri" dûment complétée.

Document 2 : Le Flux Entrant (Liste des 15 pièces à traiter)

Les documents physiques sont dans votre bannette, les documents numériques sont à télécharger sur l'espace Moodle, section "Ressources Atelier 5".

1. **Contrat de travail** pour un nouvel employé envoyé par un cabinet de recrutement (Physique).
2. **Lettre confidentielle** provenant d'un ministère concernant de nouvelles régulations (Physique).
3. **Facture fournisseur** liée à une récente commande de matériel (Numérique - PDF).
4. **Rapport financier** mensuel envoyé par une banque (Numérique - Excel).
5. **Proposition de partenariat** d'une entreprise externe (Physique).
6. **Commande de supports publicitaires** (affiches et brochures) validée par un client (Numérique - PDF).
7. **Bon de livraison** accompagnant du matériel informatique (Physique).
8. **Avis de passage** d'un transporteur pour une livraison échouée (Physique).
9. **Invitation à un salon professionnel** organisé par un grand acteur du marché (Numérique - E-mail).
10. **Mise en demeure** d'un prestataire concernant un retard de paiement (Physique - LRAR).
11. **Dossier de plainte** d'un client insatisfait (Numérique - PDF).
12. **Courrier officiel** de la préfecture adressé à la Direction Générale (Physique).
13. **Candidature spontanée** (CV + Lettre de motivation) (Numérique - E-mail).
14. **Devis validé et signé** par un prospect (Numérique - PDF).
15. **Catalogue publicitaire** pour du mobilier de bureau (Physique).

Document 5 : Corrigé Type (Matrice de tri TechNova Corp)

N°	Format (P/N)	Urgence (1=Haut, 3=Bas)	Confidentialité / RGPD (Oui/Non)	Service Destinataire	Action Immédiate (À traiter, Pour info, À classer, À détruire)
1	P	1 / 2	Oui	Ressources Humaines	À traiter (Remise en main propre)
2	P	1	Oui	Direction Générale	À traiter (Ne pas ouvrir, remettre direct)
3	N	2	Oui	Comptabilité / Finances	À traiter (Saisie)
4	N	2	Oui	Finances / Direction	Pour info / À classer
5	P	3 / 2	Non	Direction Générale	Pour info
6	N	1	Non	Commercial/ Marketing	À traiter (Lancement production)
7	P	2 / 1	Non	Logistique	À traiter (Rapprochement commande)
8	P	1	Non	Logistique	À traiter (Reprogrammer livraison)
9	N	3	Non	Commercial / Marketing	Pour info
10	P	1	Oui	Juridique / Comptabilité	À traiter (Priorité absolue)
11	N	1	Oui	Commercial / Qualité	À traiter (Procédure SAV/Plainte)
12	P	1	Oui	Direction Générale	À traiter
13	N	3	Oui	Ressources Humaines	À classer (Vivier)
14	N	1	Oui	ADV / Commercial	À traiter (Ouverture de commande)
15	P	3	Non	Services Généraux	Pour info / À détruire